

## Préparer et mener à bien le dossier de candidature à la marque « Destination pour Tous »

Formation 27



Certification QUALIOPi : B00681  
SIRET : 814 307 120 00018 – APE : 7112 B  
Enregistré à l'agence nationale DPC sous le n° 9192  
Qualifié OPQIBI 0111 Prise en compte du handicap : 18 02 3600  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 76 81 01435 81 - Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État



Formacodes	22214 / 12516
Formateurs et intervenants	<b>Laurence GELY</b> - Coordination - Spécialiste accueil et handicap - Tourisme adapté <b>Thierry LIÈS</b> - Audit - Spécialiste accessibilité des bâtiments <b>Jean-Marc BERNARD</b> - Audit - Spécialiste handicap et accessibilité universelle <b>Valérie PORTOLÈS</b> - Consultante en haute qualité d'usage - Chef de projet
Tarifs et durées (à la date du document)	De 8 à 15 journées de 7 heures d'accompagnement et de formation, réparties sur 8 à 12 mois (le programme peut être allégé suivant les acquis du groupe) En entreprise : de 8 400,00 à 15 750,00 € (de 56 à 105 h) <i>Exonération de TVA : en application des A. 256 et 256 A et 261-4-4° a du CGI</i> <a href="#">Pour actualiser cliquer ici</a>
Lieux de formation	Sites concernés sur le territoire français
Conditions	Tous frais de déplacement, de restauration et d'hébergement compris
Modalités d'accès Délais d'accès	Intra (en entreprise) : dates à convenir Autres modalités de formation sur demande
Nombre de stagiaires	Jusqu'à 12 par session
Taux de satisfaction des stagiaires (à la date du document)	Non connu
Validation	Livrables élaborés
Lien site internet	<a href="https://liessaccess.fr/formations/f27-preparer-et-mener-a-bien-le-dossier-de-candidature-a-la-marque-destination-pour-tous">https://liessaccess.fr/formations/f27-preparer-et-mener-a-bien-le-dossier-de-candidature-a-la-marque-destination-pour-tous</a>

Programme mis à jour le 28/02/2024

## Description résumée

Accompagnement des agents du territoire pour mener le projet d'obtention de la marque d'État « Destination pour Tous » : Élaboration pas à pas d'un dossier synthétique adapté au territoire ; Collecte et audit des programmes et actions du territoire en termes d'accessibilité, de mobilité et de qualité d'usage ; Diagnostics d'accessibilité et création d'un plan d'actions ; Sensibilisation/Formation des personnels d'accueil ; Adaptation de l'information ; Création de prestations touristiques adaptées.

À cette 1<sup>ère</sup> partie "Accompagnement et formation" peut s'ajouter une 2<sup>ème</sup> partie "Audit d'accessibilité indépendant du périmètre du territoire". Demander notre offre globale.

## 1. Contexte

« Destination pour Tous » est une marque portée par la Direction Générale des Entreprises (DGE), au sein du Ministère de l'Économie et des Finances.

Cette marque d'État s'adresse aux territoires touristiques qui intègrent des offres de loisirs, de répit, d'accompagnement de transport (...) visant une accessibilité universelle. Bien que souvent portée par des communes touristiques, cette marque vise à s'étendre et à diversifier les territoires, permettant son accès aux regroupements de communes, Agglomérations, Métropoles, parcs naturels ... ; le territoire ne correspondant pas à une délimitation administrative.

Cette marque permet de développer la fréquentation d'une nouvelle clientèle et d'accompagner un travail sur l'image et la notoriété touristique du territoire. Elle permet également une valorisation du territoire sur les réseaux d'information et sites internet qui mettent en avant les destinations, offres touristiques et services accessibles à tous.

La marque « Destination pour Tous » permet aux visiteurs comme aux résidents à l'année, de connaître l'offre adaptée annuelle sur le territoire (chaînes de déplacements, services publics et privés de loisirs, de sports, de la culture, de soins, d'accueil...) ; offre adaptée aux situations de handicap, mais aussi à la perte d'autonomie liée à l'âge, l'état de santé, l'état de grossesse, d'obésité, la non-connaissance de la langue ou de la lecture...

Réunir les conditions nécessaires à l'obtention de la marque « Destination pour Tous » constitue un travail de longue haleine, qui demande du temps et des efforts. Cela implique des démarches spécifiques et parfois complexes, faisant appel à des compétences multiples.

C'est la raison pour laquelle nous vous proposons, à destination des agents porteurs du projet, un accompagnement complet et adapté à votre territoire. Avec l'assistance des chefs de projets, formateurs et intervenants, ce pack personnalisé vous permettra d'élaborer le dossier de demande, depuis le recueil documentaire jusqu'à sa finalisation et sa présentation à la Commission nationale.

Le fait de suivre cette démarche projet ne garantit pas l'obtention de la marque DPT. En revanche, LIESS ACCESS s'engage à mettre toutes ses compétences et son expertise au service de la réussite du projet et l'accompagnera jusqu'à la préparation de la soutenance.

Les actions de formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la Formation professionnelle continue ; elle contribue à l'entretien et au perfectionnement des connaissances (Art L6313-1 du code du travail).



## 2. Public destinataire

---

Groupe constitué d'agents et d'élus du territoire (ex. : Commune, agglomération de communes, office de tourisme, capitainerie, médiathèques, site touristique ...) dont :

- Un directeur du projet (gouvernance politique) : un élu ou une personne ayant légitimité sur le territoire
- Un référent technique (gouvernance technique)
- Un comité technique (élus et chefs de services concernés, ...)
- Des référents d'accueil handicap (agents pressentis pour assurer la sensibilisation des personnels d'accueil)

À l'exception du directeur du projet et du référent technique, tous les participants à la formation ne suivent pas l'ensemble des modules de formation. Le parcours de formation dépend de la fonction occupée dans le cadre du projet.

## 3. Prérequis

---

- S'il y a un Office de Tourisme sur le territoire, il doit être marqué « Tourisme et Handicap ».
- Un portage politique du projet est nécessaire.





## 6. Méthodes et moyens pédagogiques

---

Formation théorique et pratique en présentiel (15 journées réparties sur une durée de 8 à 12 mois) avec un groupe de 2 à 12 personnes.

Entre deux sessions de formation, les intervenants de LIESS ACCESS travaillent à distance avec le référent technique sur l'avancement du dossier.

Matériel :

- Vidéo-projection (textes, schémas, photos, vidéos)
- Matériel et équipements de mise en situation de handicap (fauteuil roulant manuel ou électrique, lunettes de vision altérée ou bandeau de cécité, canne d'aveugle...)
- Matériel de diagnostic (inclinomètre, luxmètre, dynamomètre, laser de chantier, télémètre...)
- Documents papiers de dossiers témoins réalisés mis à disposition
- Documentation numérique fournie aux participants : diaporama complet de la formation, grille de "logiciel" de diagnostic, bibliographie, banque d'images, modèles de rapports de diagnostic, Cerfa et documents officiels, etc.

## 7. Programme et contenu

---

### JOUR 1 – Présentation et démarrage collaboratif :

Participants à minima : Directeur du projet, référent technique.

- Réunion de démarrage : Présentation de la Marque « Destination Pour Tous »
- Identification des fonctions de chacun dans le cadre du projet : directeur du projet, référent technique, comité technique, choix des référents d'accueil handicap
- Visite du territoire
- Définition du périmètre, de la cartographie et de l'identité touristique retenus
- **Module ACCESS-17 Comité de pilotage d'un projet collaboratif – Constituer une équipe pluridisciplinaire et un programme d'actions**

Compétences développées : Être capable d'impliquer au sein d'une équipe des acteurs internes et externes, sociaux, politiques et techniques. Être capable d'élaborer un planning d'exécution des phases de la mission.

- > Constitution du comité de pilotage, intégration des partenaires (services de l'Etat concernés, instances touristiques, associations représentantes de personnes en situation de handicap, CCI, services techniques ...)
- > Réunions de mise en place avec les interlocuteurs internes et externes
- > Planification des phases de la mission

→ **Phase de Définition des besoins d'accompagnement et de formations selon les documents existants, les compétences et la mobilisation des ressources du territoire.**

### JOUR 2 – Sensibilisation aux handicaps et aux matériels adaptés :

Participants : Directeur du projet, référent technique, comité technique et référents d'accueil handicap.

La sensibilisation aux attentes et besoins des personnes en situation de handicap est un préalable incontournable au projet, pour tous ses acteurs.

- **Module ACCESS-01 : Handicaps et usagers – Caractériser une large palette de handicaps et leurs implications concrètes**

(Exposé théorique, exercices pratiques, échanges, réponse aux questions)

Compétences développées : Être capable de comprendre les spécificités de chaque type de handicap, perte de mobilité ou différence ; Être capable d'appréhender les difficultés auxquelles les personnes en situation de handicap peuvent être confrontées.

- > Caractéristiques des différents types de handicap et descriptif des déficiences fréquentes ; Mise en parallèle avec les difficultés des personnes âgées
- > Manipulation du matériel et des équipements de mise en situation de handicap
- > Chaîne de déplacement, éléments du bâti et valeurs dimensionnelles à prendre en compte
- > Exercices de mise en situation de handicap sur des parcours intérieurs et extérieurs : expérimentation de la chaîne de déplacement et des difficultés qui peuvent être rencontrées suivant le handicap ou la déficience
- > Retours d'expériences, échanges

- **Module ACCESS-13 : Qualité d'usage et de participation pour tous – Répondre aux besoins de tous les usagers et réduire au maximum leur situation de handicap**

Compétences développées : Être capable de prendre en compte les demandes et les particularités de chaque usager lors de la conception d'un produit, mobilier ou espace de vie ; Être capable de repérer les situations de handicap, d'inconfort ou de gêne et d'apporter des solutions correctives de qualité.

- > La diversité des usagers
- > Les besoins spécifiques
- > Les anomalies de l'accessibilité « réglementaire »
- > Une solution de qualité d'usage globale et pérenne, pour toutes et pour tous

- **Module ACCESS-06 : Solutions matérielles et technologiques – Proposer des solutions techniques adaptées et innovantes**

Compétences développées : Être capable d'utiliser des moyens performants, pertinents et adaptés suivant les besoins, les demandes et les situations ; Être capable de proposer et de faire valider une solution d'accessibilité équivalente

- > Solution d'effet équivalent ou d'accessibilité équivalente : la procédure de présentation et de validation par les instances publiques
- > Démonstration par images et vidéos de matériels innovants et échanges sur leur efficacité, leur niveau d'ergonomie et leur pertinence
- > Présentation de l'Observatoire dédié (AFPAPH et CEREMA)

## **JOUR 3 – Formation des référents à la sensibilisation du personnel d'accueil :**

Participants : Directeur du projet, référent technique, et référents d'accueil handicap.

La sensibilisation du personnel « au contact du public » est obligatoire. Elle peut se faire en interne, par l'intermédiaire des référents d'accueil handicap qui auront suivi la formation et pourront, à leur tour, sensibiliser les équipes d'accueil. Grâce à des règles simples, des outils faciles à s'approprier, des attitudes et des postures expérimentées en ateliers, les participants pourront appréhender l'accueil et l'accompagnement de tous les usagers et gérer la qualité de leurs interventions dans le temps.

- **Module ACCESS-15 : Facile à Lire et à Comprendre (FALC) – Appliquer des règles conventionnelles**

Compétences développées : Être capable de produire une information Facile à Lire et à Comprendre selon des règles européennes, qu'elle soit écrite, électronique, audio ou vidéo.

- > Repérage des informations et documents à transcrire ou à créer
- > Connaissance des bases de l'écriture Facile à Lire et à Comprendre
- > Exercices pratiques sur les documents de l'établissement
- > Conseils sur la validation des documents en FALC
- > Conseils sur la réalisation de plans, matérialisation de circuits, production de miniatures thermoformées
- > Initiation aux rudiments du Braille

- **Module ACCESS-07 : Accueil des personnes handicapées – Savoir pallier les difficultés rencontrées**

Compétences développées : Être capable de considérer une personne handicapée comme un usager ordinaire, la renseigner, l'accompagner, l'assister et lui offrir toutes les prestations proposées par l'établissement visité ; Être capable d'utiliser des méthodes, des techniques, des savoir-faire et des savoir-être pour pallier sereinement, calmement et patiemment les difficultés rencontrées par les personnes handicapées.

- > Manipulation du matériel adapté
- > Exercices de mise en situation d'accueil par jeux de rôles pour les principaux types de handicap

- **Module ACCESS-16 : Boîte à outil de Référent – Piloter la qualité**

Compétences développées : Être capable de mettre en place et gérer une veille réglementaire et technologique ; Être capable d'assurer la continuité des méthodes de sensibilisation et une maintenance des supports et équipements adaptés mis en place.

- > Points de vigilance et management de la qualité d'accueil
- > Sélection de sources et à de systèmes d'alerte sur les connaissances à capitaliser
- > Mise à jour et évolution du registre public d'accessibilité
- > Acquisition de matériels d'aide à la sensibilisation aux déficiences

## **JOUR 4 – Collecte des informations et rapport d'état des lieux :**

Participants : Directeur du projet et référent technique.

Cette phase du projet mettra en avant tous les efforts déjà réalisés sur la mise aux normes de l'accessibilité du territoire aux personnes handicapées.

- **Module ACCESS-18 Recueil documentaire, analyse et choix stratégiques – Préparer l'audit d'accessibilité**

Compétences développées : Être capable d'identifier et de réunir tous les éléments se rapportant à l'accessibilité, la mobilité et la qualité d'usage pour tous sur le périmètre défini ; Être capable de produire une synthèse à partir des documents collectés et d'en dégager des axes d'évolution dans le cadre d'une démarche « Destination Pour Tous ».

- > Listage des informations à collecter par le territoire et des tâches à mener
- > Point de situation sur les programmes publics et privés en cours (Ad'AP, SD'AP, SDA, PAVE, etc.)
- > Inventaire des offres adaptées : touristiques, culturelles, sportives, commerciales, sanitaires, etc.

- > Présentation de la démarche aux instances politiques (bureau municipal, conseil d'agglomération...) et techniques (réunion de direction, réunion d'associations, de commerçants, meublés classés, CCI...).
- > Mise à jour de la feuille de route

## **JOURS 5, 6, 7, 8, 9 – Autonomisation du gestionnaire de l'accessibilité des ERP et IOP, des transports et de la voirie, réglementations, démarches administratives :**

Participants : Directeur du projet, référent technique et comité technique.

Pendant cette phase de la formation, les participants plongeront au cœur de la réglementation. Au moyen d'une méthodologie d'analyse et d'une grille de diagnostic, ils apprendront à observer chaque détail de la chaîne de déplacement des points du territoire et des bâtiments en vue de développer des réflexes devant les non-conformités à corriger.

- **Module ACCESS-02 : Réglementations et documents d'audit – Comprendre et exploiter un rapport de diagnostic d'accessibilité d'un établissement grâce à une connaissance des réglementations propres à l'accessibilité**

Compétences développées : Être capable d'appliquer la réglementation adaptée au bâtiment ou à l'installation étudié(e) ; Être capable, lors d'opérations de construction ou de rénovation, de réussir ou de solutionner l'accessibilité aux personnes handicapées, au sens de la réglementation.

- > Présentation du cadre législatif et réglementaire, décrets et arrêtés en vigueur
- > Quelques définitions au sujet de la classification des bâtiments
- > Les Cerfa déclaratifs, leur emploi
- > Les besoins d'espaces et les limites dimensionnelles
- > Continuité et rupture de la chaîne de déplacement
- > Présentation d'une grille de diagnostic et d'exemples de diagnostics réalisés
- > Exercices de diagnostics d'accessibilité sur site

- **Module ACCESS-03 : Documents administratifs – Comprendre un Ad'AP, une déclaration de travaux, une attestation de conformité et un registre public d'accessibilité**

Compétences développées : Être capable de reconnaître les différents documents administratifs propres à l'accessibilité, leur utilité, leur fonction et leur place dans les phases d'une opération de mise en conformité de l'accessibilité d'un établissement ; Être capable de gérer les différentes phases administratives d'une opération de mise en conformité de l'accessibilité d'un établissement et de produire les documents s'y rapportant.

- > Rappel sur les Ad'AP et les attestations de conformité (Cerfa officiels)
- > Présentation du registre public d'accessibilité (composition, diffusion et gestion)
- > Présentation d'une demande de dérogation motivée
- > Cas nécessitant des demandes d'avis à l'Unité Départementale de l'architecture et du patrimoine de la DRAC
- > Définition des documents administratifs à élaborer en fonction des établissements du territoire

- **Module ACCESS-08 : Autodiagnostic assisté d'un établissement ou d'une installation et constitution du dossier accessibilité – Faire un état des lieux du niveau d'accessibilité, apporter des préconisations correctives, lister les demandes d'autorisation de travaux et compléter un registre public d'accessibilité**

Compétences développées : Être capable de repérer les non-conformités de l'établissement ou de l'installation, de les pallier et de renseigner les documents administratifs déclaratifs ; Être

capable de gérer dans le temps l'accessibilité de l'établissement ou installation, que ce soit par des actions, des travaux ou des mesures de substitution.

- > Relevé des ERP, IOP, voirie et transports du périmètre retenu
- > Etat des lieux exhaustifs dans chaque site du périmètre et autodiagnostic avec l'assistance d'un consultant formateur (repérage des non-conformités)
- > Recherche de solutions réalisables, matérielles et organisationnelles
- > Respect du programme de travaux
- > Consultation du dossier accessibilité, explication de la fonction des pièces écrites et graphiques
- > Renseignement des pièces administratives déclaratives (demandes d'autorisation de travaux, attestations, demandes éventuelles de dérogation, etc.)
- > Constitution des registres publics d'accessibilité, exercices pratiques

## **JOUR 10 – Création de prestations touristiques adaptées innovantes :**

Participants : Directeur du projet et référent technique.

Au-delà du respect des réglementations, les participants découvriront comment compléter et enrichir leurs propositions de prestations touristiques dans une optique de haute qualité d'usage et d'accessibilité universelle.

- **Module ACCESS-19 : Prestations touristiques adaptées – Inventer et scénariser**

Compétences développées : Être capable de proposer ou concevoir des modes d'accompagnements et de découverte inclusifs innovants sur les sites touristiques.

- > Ateliers de préparation de circuits et de prestations
- > Présentation d'outils et activités inclusives innovantes

## **JOURS 11, 12, 13, 14 – Communication, rédaction, validation, présentation :**

Participants : Directeur du projet et référent technique.

Forts de leurs compétences acquises précédemment, les participants peuvent maintenant mettre en valeur l'accessibilité de leur territoire et défendre leur candidature.

- **Module ACCESS-20 : Constitution du dossier de demande de la marque « Destination pour tous » – Rédiger et illustrer**

Compétences développées : Être capable d'ordonner des documents techniques et administratifs, en vue d'établir un bilan de situation et un plan d'actions sur l'accessibilité touristique du territoire ; Être capable de composer et finaliser, y compris par l'intégration d'éléments graphiques, le document à présenter.

- > Choix du plan de communication
- > Assistance à la finalisation de la rédaction
- > Réception des représentants de la DGE et/ou de la DMA pour accompagnement du dossier
- > Validation technique du dossier

- **Module ACCESS-21 : Présentation du dossier de demande de la marque « Destination pour tous » – Exposer et convaincre**

Compétences développées : Être capable de présenter en équipe le diaporama du document final devant la Commission nationale ; Être capable de convaincre et de remporter l'adhésion du jury.

- > Préparation de la présentation orale auprès de la Commission nationale : ordre de passage des membres de l'équipe, sélection des thèmes, temps de parole, gestion du diaporama
- > Répétition générale de la présentation orale

## JOUR 15 – Démarche de progrès et amélioration continue :

Participants : Directeur du projet et référent technique.

La labellisation est graduée et renouvelable tous les cinq ans. La réalisation des engagements pris mettra en perspective cette progression.

- **Module ACCESS-22 : Post-labellisation - Bonifier et pérenniser**

Compétences développées : Être capable de construire un suivi de la démarche de progrès « Destination Pour Tous » afin de solutionner les éventuels points bloquants pointés par la Commission nationale.

Mettre en place une méthode de gestion de la qualité par une application cyclique des quatre actions suivantes :

- > Planification d'objectifs pratiques et mesurables
- > Définition et mise en œuvre des tâches à entreprendre
- > Mise en place d'une mesure de la fréquentation touristique et de la satisfaction du client
- > Analyse des retours d'expérience

- Clôture de la formation :

- > Remise de l'attestation de formation
- > Évaluation de l'action de formation par les stagiaires



## 8. Modalités d'information et d'accueil

Les salles de formation seront accessibles aux personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant selon les dispositions réglementaires en vigueur. Nous pouvons répondre à d'autres spécificités sur demande (mobilier, boucle à induction magnétique...). Cela fera l'objet d'un avenant à la convention de formation.

Une convocation à la session de formation est adressée 10 jours avant chaque session de formation.

L'accueil sur site est organisé par le territoire (convocations, réservation de salle et de matériel de projection...).

## 9. Modalités de contrôle continu

Les exercices pratiques, l'autodiagnostic et la constitution du dossier sont confrontés, tout au long de la formation, aux avis des formateurs et intervenants consultants.

## 10. Modalités d'évaluation des acquisitions

---

Exercices pratiques et mises en situation. QCM possible sur demande.

# Choisir LIESS ACCESS pour l'expertise et la complémentarité des intervenants

## Laurence Gély,

Coordinatrice principale « Destination pour tous ».

Docteur en Economie de la Santé et licenciée en psychologie.

Élue locale, forte d'expériences réussies, en tant que directrice de projet « Destination pour Tous » (2020) pour la commune de Mauguio Carnon, 4<sup>ième</sup> ville de France marquée, et en 2018, par le Trophée d'Or du tourisme adapté remis à l'office de tourisme.



Remise Marque Destination pour Tous Mauguio Carnon (34)

## Thierry LIES,

Dirigeant de LIESS ACCESS, expert dans l'audit d'accessibilité et l'assistance à maîtrise d'ouvrage des bâtiments et aménagements.

Consultant-formateur qualifié OPQIBI pour la prise en charge du handicap, responsable et concepteur des formations, gestionnaire du réseau de professionnels HANDI-RENOV.



Session de formation à Paris (75)

## Jean-Marc BERNARD,

Consultant expert dans l'accessibilité universelle.

A joué un rôle de représentation au sein de différentes commissions et instances publiques, un rôle de conseil pour la ville de Paris lors de la mise en accessibilité du réseau des bus ; a été responsable Cadre de vie et Accessibilité à la Délégation de Paris puis conseiller technique Accessibilité Universelle à l'Association des Paralysés de France.



Session de formation à Mazères (33)

## Valérie PORTOLES,

Chef de projet, consultante-formatrice et spécialiste de la Qualité et du Confort d'Usage.

Elle a créé *happenGo*, une solution numérique labellisée par l'État "Tous concernés, Tous Mobilisés" pour décrire et valoriser l'accessibilité des ERP. Également titulaire d'un diplôme d'éducatrice spécialisée et forte de 15 ans d'expérience en pilotage de projet, elle accompagne aujourd'hui les territoires et les entreprises dans leurs actions et projets de mise en accessibilité.



Présentation référentiel qualité d'usage (31)